

PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

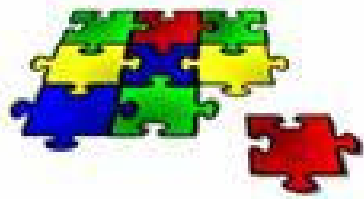
PAAL2008

**PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Dalle Tecnologie Aperte
alla Libera Circolazione dei Contenuti Digitali**

Pula (Cagliari), Italy 17-18 aprile 2008

**Accountability nella cooperazione
applicativa interregionale**

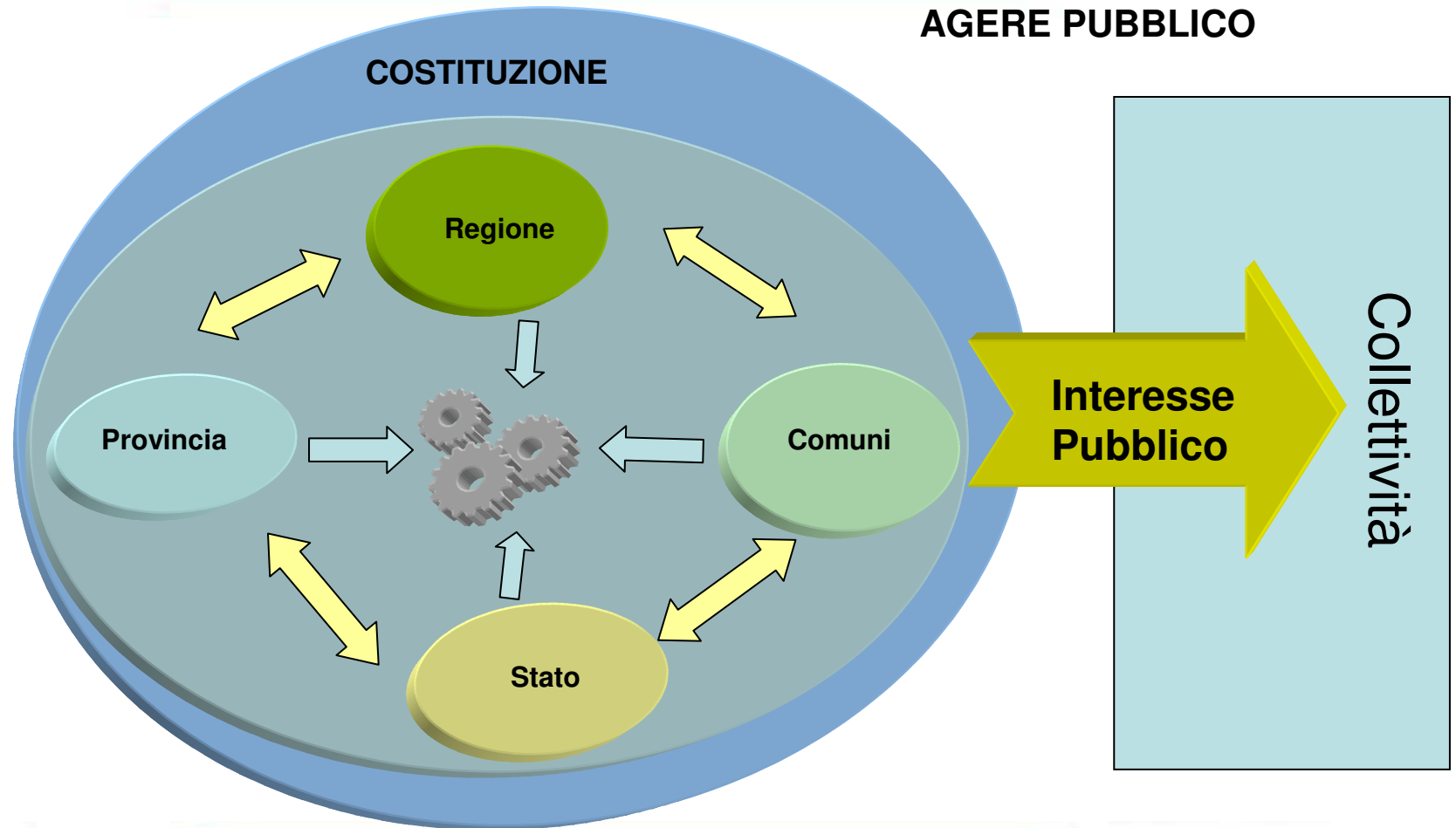
lucia.pasetti@regione.liguria.it

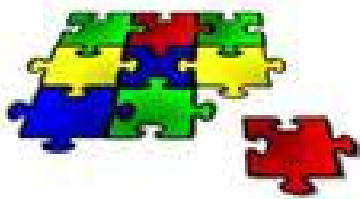


PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008

AGERE PUBBLICO





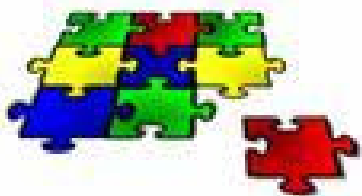
PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008

Cambiamento della PA

Dalla stewardship cioè “autorizzare/controllare burocraticamente”
all’accountability manageriale e professionale :

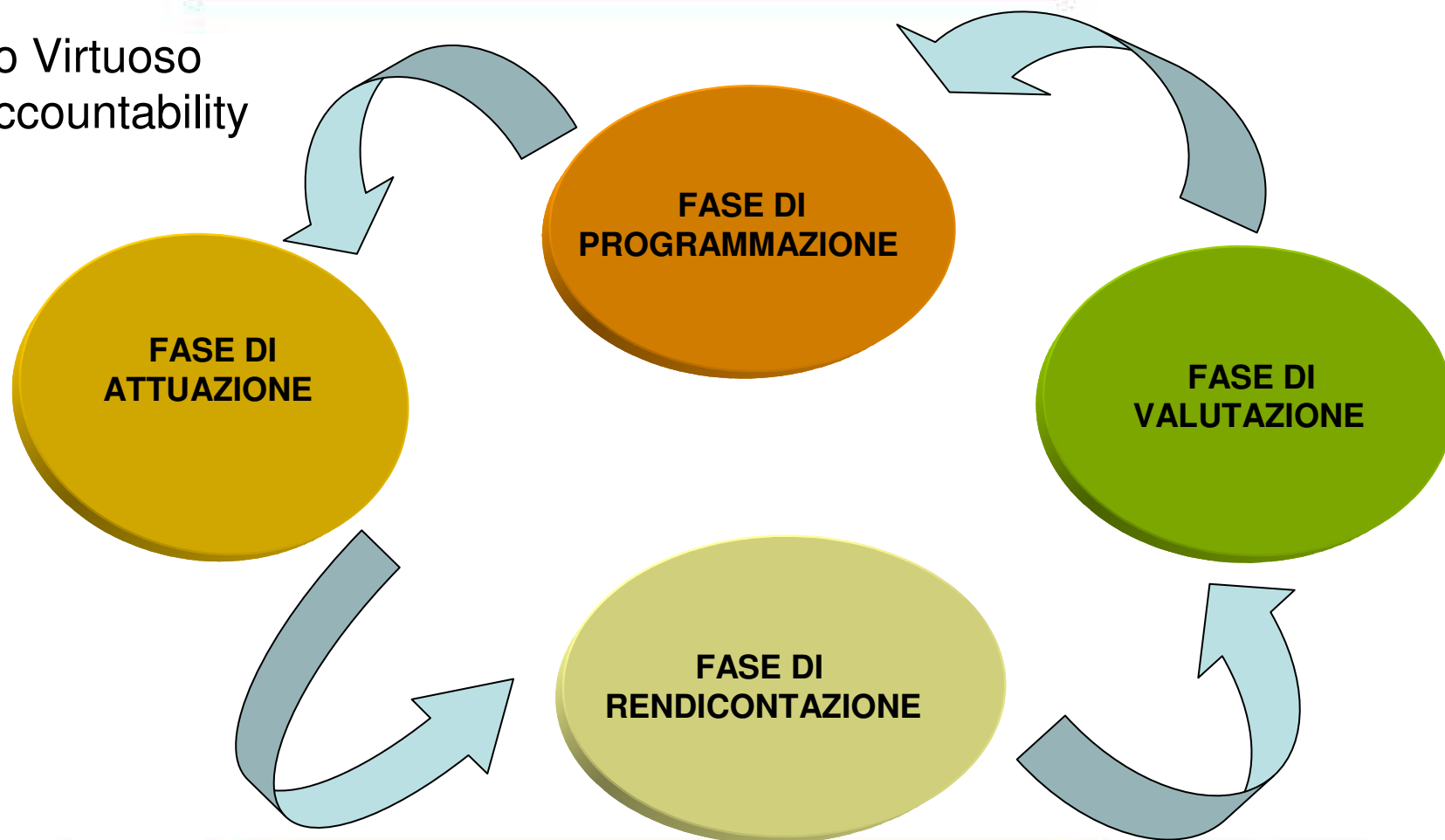
- Trasparenza sulle risorse impiegate e comunicazione delle attività/servizi
 - Efficacia come misura del valore dei servizi prestati e del grado di soddisfazione dell’utenza

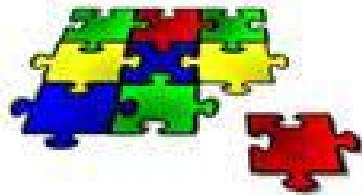


PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008

Il Ciclo Virtuoso
dell'Accountability





PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

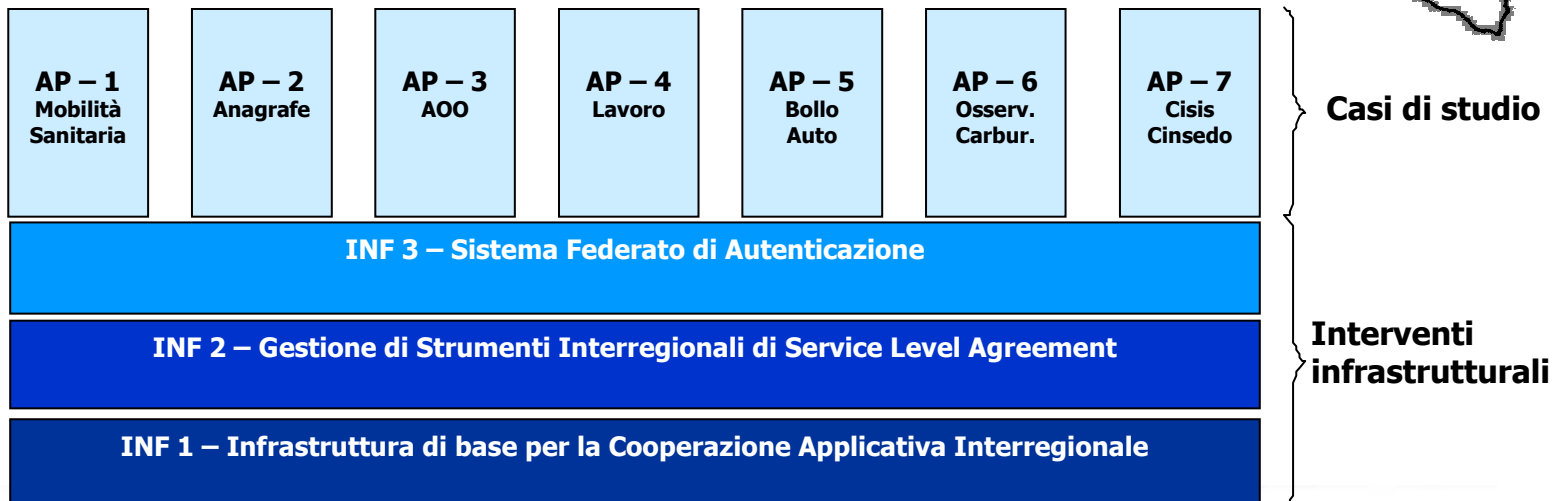
PAAL2008

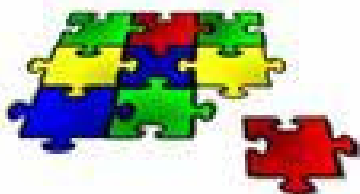
ICAR



16 Regioni

- 10 interventi di cui:
 - 3 Interventi Infrastrutturali
 - 7 Casi di studio Applicativi



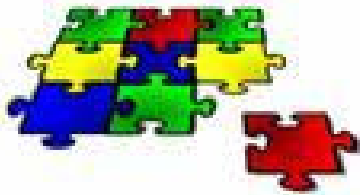


PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008

Oggi procedure e sistemi informatici di ogni singolo ente producono attraverso rapporti di cooperazione applicativa beni e servizi per dare trasparenza e contrattualizzare le responsabilità nell'ambito di processi digitali.

Non è sufficiente cooperare, ma occorre realizzare la leale collaborazione così come previsto dall'articolo 97 della Costituzione Italiana.



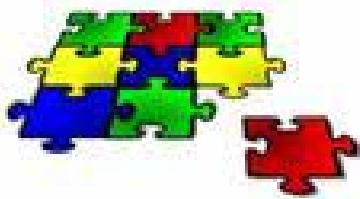
PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008

Obiettivi INF 2

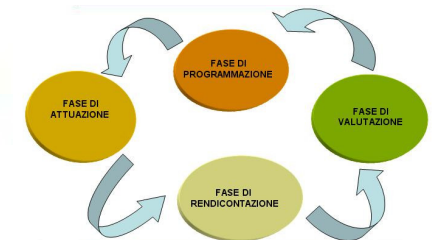
misura della qualità del servizio :

- tradurre le *attese qualitative dei clienti* in *obiettivi quantitativi misurabili*, utilizzabili per verificare i livelli di qualità pattuiti e valutare il valore prodotto dai servizi.



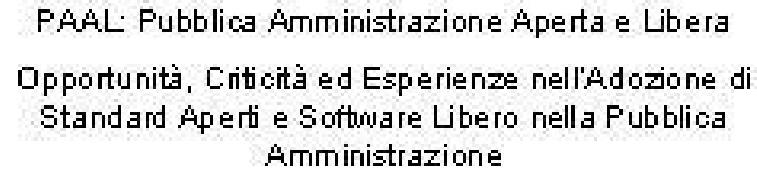
PAAL: Pubblica Amministrazione Aperta e Libera
Opportunità, Criticità ed Esperienze nell'Adozione di
Standard Aperti e Software Libero nella Pubblica
Amministrazione

PAAL2008



INF-2 – Il Ciclo Virtuoso dell'Accountability

- definito i parametri “fondamentali” da utilizzare come indicatori nella dichiarazione della qualità del livello di servizio e la loro pubblicazione attraverso la predisposizione dell'accordo di servizio (*fase di programmazione*)
- integrato l'infrastruttura di cooperazione applicativa predisposta dal task INF-1 che realizza l'interscambio fra Enti (*fase di attuazione*)
- realizzato un sistema di tracciatura per ottenere dati completi e accessibili per la misura dei suddetti parametri, a partire dai valori registrati durante l'esercizio del servizio stesso, la loro archiviazione e messa a disposizione (*fase di rendicontazione*)
- realizzato un sistema di monitoraggio volto alla correlazione fra i risultati attesi, e dichiarati in fase di programmazione, con i risultati effettivamente riscontrati sui singoli parametri di monitoraggio, al fine di consentire il monitoraggio degli SLA (Service Level Agreement) previsti (*fase di valutazione*).



Il diagramma illustra l'architettura NICA (Nuovo Interfaccia Clienti e Applicativi) e le sue componenti principali:

- NICA**: Il sistema principale, rappresentato da un rettangolo azzurro con un'icona di busta in verde.
- Busta E-Gov**: Un'entità che si interfaccia con NICA.
- Porta di Dominio SPCoop ICAR**: Un'entità che si interfaccia con NICA.
- Servizi Applicativi**: Un'entità che si interfaccia con NICA.
- Registro SICA II livello**: Un database che riceve dati da NICA.
- Repository traccature applicative**: Un database che riceve dati da NICA.
- Accordi di Servizio**: Un database che riceve dati da NICA.

Le linee di intervento sono:

- Linea di intervento 1:** formalizzazione della declaratoria SLA all'interno della parte specifica dell'Accordo di Servizio.
- Linea di intervento 2:** creazione di repository per le metriche rilevate e definizione di interfacce per la loro registrazione (sistema di tracciatura).
- Linea di intervento 3:** definizione di interfaccia per l'interrogazione delle metriche e la valutazione dei parametri SLA (sistema di monitoraggio).